

Om tilbagekald i køen

En kunde, der ringer ind, kan få tilbudt tilbagekald, når vedkommende ankommer i køen, og den anslåede ventetid på det pågældende tidspunkt er længere end f.eks. 3 minutter. Hvis kunden trykker på x for at bestille tilbagekald, bevarer vedkommende sin position i køen. Når kunden står først i køen, ringes op til en agent, og derefter ringes op til kunden.

- Hvis opkaldet besvares af kunden eller af voicemail, vil der ikke blive foretaget et nyt opkald.
- Hvis opkaldet ikke besvares af kunden eller af voicemail, foretages der som standard ikke flere opkald (kun 1 tilbagekaldsforsøg).
- Hvis 2 eller 3 forsøg er konfigureret, sættes en kunde, som ikke besvarer et opkald, bagest i køen, og vedkommende ringes op, når han eller hun står først i køen.
 - Hvis 2 eller 3 tilbagekaldsforsøg er konfigureret, er det muligt at konfigurere en "karantæne" (= tid fra et ubesvaret tilbagekaldsforsøg indtil kunden sættes tilbage i køen (parameternavnet 'secBetweenRetries')), f.eks. 1 minut. Karantænen skal forhindre, at der foretages et andet tilbagekaldsforsøg meget kort tid efter det første tilbagekaldsforsøg i den særlige situation, hvor der er meget få eller ingen personer, som venter i køen på det pågældende tidspunkt. Hvis du kun tilbyder tilbagekald, når den anslåede ventetid er temmelig lang, er ventetiden sandsynligvis stadig ret lang, efter at det første tilbagekaldsforsøg er foretaget, og derfor er karantæne normalt ikke nødvendig (eller vil måske være meget kort).

For en kunde, som venter på det andet eller tredje tilbagekaldsforsøg, **viser** vi kundens **bruttoventetid i Kødetaljer** (Queue details), men når vi beregner henvendelsens **SLA-score**, bruger vi **nettoventetiden** (tid siden kunden blev sat tilbage i køen efter det forrige tilbagekaldsforsøg (og karantæne)). Det er også muligt at føje en VIPscore til en kunde, som ikke besvarede et tilbagekald, for at prioritere det næste tilbagekald (efter karantænetiden).

Home » Real-time » Queue Overview » **Queue Details: 737Q 14:05 14:05** ?

Filter:

Number/From	Type	SLA Score	Time in Queue	VIP	Callback	Scheduled time	Reserved/Preferred Agent	Preview	<input type="checkbox"/> Select
0733	-	2190	14:05	*	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1988	12:24	*	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0704	-	1940	12:00	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0705	-	1772	14:41	*	2	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070E	-	1442	12:01	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0762	-	1418	11:49	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0707	-	1412	7:36	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070E	-	1400	7:30	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0707	-	1360	7:10	*	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
076C	-	1192	9:56	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
081E	-	1070	8:55	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
070C	-	1012	8:26	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0762	-	992	8:16	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>
0762	-	988	8:14	-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>
073C	-	666	5:33	-	1	-	-	-	<input type="checkbox"/>

Et tilbagekald kan forblive i køen i maks. 72 timer, hvilket betyder, at hvis agenterne afslutter arbejdsdagen, før alle tilbagekald er foretaget, venter tilbagekaldene stadig i køen næste morgen, medmindre administratoren har slettet dem fra køen.

Det er muligt at flytte et tilbagekald til en anden kø end den, henvenderen bestilte tilbagekald fra, men det anbefales ikke. Hovedårsagerne er:

- Kunden bevarer ikke sin plads i køen. Kunden ringes op, når en agent (efter kort eller meget lang tid) modtager opkaldet fra denne tilbagekaldskø.
 - Hvilken besked skal vi give henvenderen, når vedkommende bestiller tilbagekald?

- Hvordan kan vi sikre, at agenterne får tilbagekaldene inden for rimelig tid?
- Det skaber forvirring i statistikker, Ticker, arkiv og rådata. Ét indgående opkald fra kunden registreres som værende ankommet i kø x, hvor kunden afbrød opkaldet (forlod køen), og derefter registreres ét nyt indgående opkald i en anden kø, som bestilte tilbagekaldet.